

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS *WEBSITE* UMS  
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA DENGAN METODE  
*WEBQUAL 4.0***

Usulan Penelitian untuk Skripsi S-1



**Diajukan oleh:**  
**Adamas Adji Nugroho**  
**D 600.140.017**

**JURUSAN TEKNIK INDUSTRI FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA  
2018**

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS *WEBSITE* UMS  
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA DENGAN METODE  
*WEBQUAL 4.0***

Usulan Penelitian untuk Skripsi S-1



**Diajukan oleh:  
Adamas Adji Nugroho  
D 600.140.017**

**JURUSAN TEKNIK INDUSTRI FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA  
2018**

## HALAMAN PERSETUJUAN

### **ANALISIS PENGARUH KUALITAS *WEBSITE* UMS TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA DENGAN METODE WEBQUAL 4.0**

Tugas akhir ini telah diterima dan disahkan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Studi S-1 untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Hari : Senin

Tanggal : 6 Agustus 2018

Disusun oleh:

Nama : Adamas Adji Nugroho

NIM : D 600 140 017

Jurusan/Fakultas : Teknik Industri

Mengesahkan

Dosen Pembimbing



(Ahmad Kholid Al Ghofari, S.T., M.T.)

## HALAMAN PENGESAHAN

### Analisis Pengaruh Kualitas *Website* UMS terhadap Kepuasan Pengguna dengan Metode *Webqual* 4.0

Telah Dipertahankan pada Sidang Pendadaran Tugas Akhir Jurusan Teknik  
Industri Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Surakarta di depan Dewan

Penguji

Hari/Tanggal : Senin, 6 Agustus 2018

Jam : 15.00

Menyetujui:

Nama

Tanda Tangan

1. Ahmad Kholid Al Ghofari, S.T., M.T.

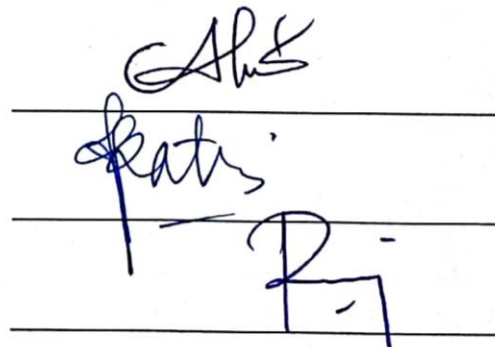
(Ketua)

2. Dr. Indah Pratiwi, S.T., M.T.

(Penguji 1)

3. Ratnanto Fitriadi, S.T., M.T.

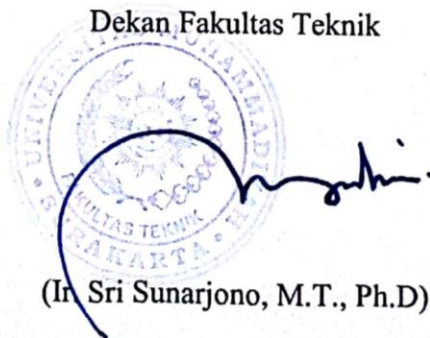
(Penguji 2)



Mengetahui,

Dekan Fakultas Teknik

Ketua Jurusan Teknik Industri



(Ir. Sri Sunarjono, M.T., Ph.D)



(Eko Setiawan, S.T., M.T., Ph.D)

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa tugas akhir ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Surakarta, 6 Agustus 2018

Pembuat Pernyataan,



(Adamas Adji Nugroho)

## MOTTO

“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan.”

(Q.S. Al-Insyirah-6)

“Bertakwalah dengan sebenar-benar takwa.”

(Q.S. Ali-Imran – 102)

“Selalu ada harapan dalam keyakinan, selalu ada keteguhan dalam kesabaran,  
selalu ada hikmah dalam kesyukuran dan selalu ada keniscayaan dalam doa.”

(@MenenalHadist)

“Janganlah sombong akan kemampuan yang kamu miliki, karena masih ada langit  
di atas langit.”

(Penulis)

“Janganlah kalian melangkah seperti gunting, walau lurus namun memisahkan  
yang telah menyatu, melangkahlah layaknya jarum, walau sakit dan menusuk  
namun menyatukan yang terpisah”

(Penulis)

“Dalam masalah hati nurani, pikiran pertamalah yang terbaik. Dalam masalah  
kebijaksanaan pikiran terakhirlah yang paling baik”

(Robert Hall)

“Kita melihat kebahagiaan itu seperti pelangi, tidak pernah berada di atas kepala  
kita sendiri, tetapi selalu berada di atas kepala orang lain”

(Thomas Hardy)

“Harimau menakutkan bukan karena taring dan cakar, tapi ia menakutkan  
karena tatapannya yang penuh percaya diri”

(Hitam Putih)

*“All the world is birthday cake, so take a piece, but not too much”*

(Hitam Putih)

*“Live as if you were die tomorrow, learns as if you were to live forever”*

(Mahatma Gandhi)

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Laporan penelitian ini penulis persembahkan kepada:

1. Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Ibu dan keluarga tercinta.
3. Teman-teman penulis yang selalu memberi dukungan dan bantuan dalam menyelesaikan laporan penelitian ini.

## KATA PENGANTAR

*Assalamualaikum Wr. Wb*

Puji syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir dengan judul “**Analisis Pengaruh Kualitas Website UMS terhadap Kepuasan Pengguna dengan Metode Webqual 4.0**”. Shalawat serta salam selalu tercurahkan kepada junjungan agung Nabi Muhammad SWT yang telah memberikan pedoman bagi umat.

Selama penulisan laporan tugas akhir, penulis mendapatkan bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Eko Setiawan S.T., M.T., Ph.D, selaku Ketua Jurusan Teknik Industri.
2. Bapak Ahmad Kholid Alghofari S.T., M.T., selaku dosen pembimbing yang selalu sabar dalam membimbing dan memberikan arahan.
3. Seluruh dosen dan staf TU Teknik Industri atas segala bimbingan dan arahnya dalam menuntut ilmu.
4. Ricky Prasetyo, Fiki Candra S, Andrew Krishna, Ruzika Azhar, dan sahabat lain yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu, menemani dan memotivasi selama pembuatan laporan tugas akhir ini.
5. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah membantu dalam pembuatan laporan tugas akhir ini.

Besar harapan penulis, laporan tugas akhir ini dapat bermanfaat khususnya bagi penulis dan pembaca lainnya. Penulis menyadari bahwa laporan tugas akhir ini masih jauh dari kata sempurna baik dari segi bahasa maupun isi, oleh karena itu penulis dengan hati yang lapang menerima saran dan kritik yang sifatnya membangun.

*Wassalamualaikum Wr. Wb*

Surakarta, 6 Agustus 2018

Penulis



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL.....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xiv</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang.....	4
1.2. Perumusan Masalah.....	4
1.3. Batasan Masalah.....	4
1.4. Tujuan Penelitian.....	4
1.5. Manfaat Penelitian.....	4
1.6. Sistematika Penulisan .....	5
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>7</b>
2.1. Internet.....	7
2.2. Kualitas.....	7
2.2.1. Definisi Kualitas .....	7
2.2.2. Pengaruh Kualitas.....	7
2.3. Website .....	8

2.4. Evaluasi Website .....	10
2.5. Kepuasan Pengguna.....	16
2.6. Tinjauan Pustaka.....	18
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>22</b>
3.1. Objek Penelitian .....	22
3.2. Populasi dan Sampel.....	22
3.2.1. Populasi .....	22
3.2.2. Sampel .....	22
3.3. Tahapan Penelitian.....	24
3.3.1. Identifikasi Masalah .....	24
3.3.2. Rumusan Masalah.....	24
3.3.3. Tujuan Penelitian.....	24
3.3.4. Studi Literatur.....	24
3.3.5. Pengumpulan Data.....	25
3.3.6. Variabel Operasional .....	26
3.3.7. Pengolahan Data .....	28
3.3.8. Interpretasi Hasil Pengolahan Data .....	30
3.4. Pembahasan Hasil Penelitian.....	34
3.5. Alur Penelitian.....	36
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>37</b>
4.1. Gambaran Umum Data Responden.....	37
4.1.1. Jenis Kelamin.....	37
4.1.2. Usia .....	37
4.1.3. Status Civitas.....	38
4.2. Analisis Deskriptif Data Penelitian.....	38

4.2.1. Sub Variabel <i>Usability</i> .....	38
4.2.2. Sub Variabel <i>Information Quality</i> .....	40
4.2.3. Sub Variabel <i>Service Interaction Quality</i> .....	42
4.2.4. Variabel <i>WebQual</i> .....	43
4.2.5. Variabel Kepuasan Pengguna .....	44
4.2.6. Uji Kualitas Data.....	45
4.2.7. Uji Asumsi Klasik .....	47
4.2.7.1. Uji Normalitas .....	47
4.2.7.2. Uji Multikolinieritas.....	48
4.2.7.3. Uji Heteroskedastisitas.....	49
4.2.8. Analisis Regresi .....	49
4.2.9. Analisis Korelasi .....	51
4.2.10. Koefisien Determinasi.....	51
4.2.11. Uji Hipotesis Parsial (Uji t).....	52
4.2.12. Uji Hipotesis Simultan (Uji F) .....	54
4.3. Pembahasan Hasil Penelitian .....	54
4.4. Saran untuk Pengelola Website UMS .....	56
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>58</b>
5.1 Kesimpulan .....	58
5.2 Saran.....	58
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>.....</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>.....</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Dimensi dan Variabel Webqual 4.0 .....	13
Tabel 2.2 Tinjauan Pustaka .....	18
Tabel 3.1 Skala Likert .....	25
Tabel 3.2 Variabel Operasional.....	27
Tabel 3.3 Kategori Interpretasi Skor .....	32
Tabel 4.1. Jenis Kelamin Responden .....	37
Tabel 4.2. Gambaran Usia Responden .....	37
Tabel 4.3. Gambaran Status Civitas Responden .....	38
Tabel 4.4. Jawaban Responden terhadap <i>Usability</i> .....	38
Tabel 4.5. Sebaran Jawaban Responden Terhadap <i>Usability</i> .....	40
Tabel 4.6. Jawaban Responden terhadap <i>Information Quality</i> .....	40
Tabel 4.7. Sebaran Jawaban Responden terhadap <i>Information Quality</i> .....	41
Tabel 4.8. Jawaban Responden terhadap <i>Service Interaction Quality</i> .....	42
Tabel 4.9. Sebaran Jawaban Responden terhadap <i>Service Interaction Quality</i> .....	43
Tabel 4.10. Skor Variabel <i>WebQual</i> .....	43
Tabel 4.11. Skor Jawaban Responden terhadap Variabel Kepuasan Pengguna ....	44
Tabel 4.12. Sebaran Jawaban Responden terhadap Kepuasan Pengguna .....	45
Tabel 4.13. Hasil Uji Validitas Instrumen Pertanyaan.....	46
Tabel 4.14 Hasil Uji Reliabilitas .....	47
Tabel 4.15. Hasil Uji Normalitas dengan <i>Kolmogorov-Smirnov</i> .....	48
Tabel 4.16. Hasil Uji Multikolinieritas .....	48
Tabel 4.17. Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	49
Tabel 4.18. Hasil Analisis Regresi .....	50
Tabel 4.19. Hasil Korelasi Variabel Bebas dengan Variabel Terikat .....	51
Tabel 4.20. Hasil Koefisien Determinasi .....	51
Tabel 4.21. Pengaruh Parsial tiap Variabel Bebas terhadap Kepuasan Pengguna .....	52
Tabel 4.22. Hasil Uji t.....	53
Tabel 4.23. Hasil Uji F.....	54

<b>Tabel 4.24.</b> Saran dari Responden untuk Tampilan <i>Website</i> UMS .....	56
<b>Tabel 4.25.</b> Saran dari Responden untuk Kualitas Informasi <i>Website</i> UMS.....	58
<b>Tabel 4.26.</b> Saran dari Responden untuk Kualitas Informasi <i>Website</i> UMS.....	60

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1. Presentase Persepsi Responden tentang <i>Usability</i> .....	39
Gambar 4.2. Presentase Persepsi Responden tentang <i>Information Quality</i> .....	41
Gambar 4.3. Presentase Persepsi Responden tentang <i>Service Interaction Quality</i> .....	42
Gambar 4.4. Presentase Persepsi Responden tentang <i>WebQual</i> .....	44
Gambar 4.5. Presentase Persepsi Responden tentang Kepuasan Pengguna .....	45
Gambar 4.6. Hasil Uji Normalitas dengan Grafik P-Plot .....	47

## ABSTRAK

Universitas Muhammadiyah Surakarta (UMS) merupakan salah satu Perguruan Tinggi yang menggunakan *website* sebagai sarana untuk menyampaikan informasi kepada civitas akademik (rektor, dosen, mahasiswa dan pegawai universitas) dan civitas non-akademik atau masyarakat umum. Informasi yang diberikan meliputi kalender akademik, pengumuman yang berkaitan dengan akademik, pelaksanaan kegiatan akademik, prestasi mahasiswa dan penelitian-penelitian yang dilakukan. Alamat *website* UMS saat ini adalah <http://www.ums.ac.id> yang bisa diakses oleh siapa saja yang terhubung dengan internet. Pada zaman digital seperti ini, memiliki *website* yang berkualitas bagi Universitas merupakan hal yang penting, karena *website* merupakan jendela bagi orang awam yang ingin mengetahui lebih dalam tentang Universitas. Penelitian ini menggunakan metode *WebQual* untuk mengetahui kualitas sebuah *website*. *WebQual* terdiri dari *usability*, *information quality*, *service interaction quality*. Tujuan penelitian ini adalah menganalisa kualitas *website* UMS dinilai dari segi *WebQual* terhadap kepuasan pengguna dan mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhinya. Penelitian ini menggunakan teknik sampling dengan responden sebanyak 112 orang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *usability website* UMS memiliki kategori baik dengan perolehan skor 68,5%, *information quality* memperoleh skor 70,8% memiliki kategori baik, *service interaction quality* memperoleh skor 65,85% dan memiliki kategori baik pada garis kontinum. Sedangkan kepuasan pengguna memperoleh skor 69,98% memiliki kategori baik. **Kata Kunci:** kepuasan pengguna, regresi linier berganda, *webqual*

## ABSTRACT

*Universitas Muhammadiyah Surakarta (UMS) is one of the universities that use the website as a means to convey information to the academic community (rector, lecturer, students and university staff) and non-academic community or the general public. Information provided such as academic calendars, academic-related announcements, academic activities, student achievements and research conducted. The current UMS website address is <http://www.ums.ac.id> which can be accessed by anyone connected to the internet. In a digital age like this, having a quality website for university is important, because the website is a window for the layman who wants to know more about the university. This research uses WebQual method to know the quality of a website. WebQual consists of usability, information quality, service interaction quality. The purpose of this study is to analyze the quality of UMS website assessed in terms of WebQual to user satisfaction and know the factors that influence it. This research uses sampling technique with 112 respondents. The results showed that UMS website usability was included in good category with 68,5% score, information quality got 70,8% score in good category, service interaction quality got score 65,85% and entered in good category on line continuum. While user satisfaction scored 69.98 and included in the category Good. **Keywords:** multiple linear regression, user satisfaction, webqual*